

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi dari hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 15,755 + 0,399 X_1$  menunjukkan bahwa setiap satu skor kualitas pelayanan (variabel  $X_1$ ), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor pada kepuasan mahasiswa (variable  $Y$ ) sebesar 0,399 pada konstanta 15,755. Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 16,8% sedangkan 83,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain.
2. Terdapat pengaruh yang positif dari citra terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 24,272 + 0,367 X_2$  menunjukkan bahwa setiap satu skor citra (variabel  $X_2$ ), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor pada kepuasan mahasiswa (variable  $Y$ ) sebesar 0,367 pada konstanta 24,272. Kepuasan mahasiswa

Universitas Negeri Jakarta yang ditentukan oleh citra sebesar 12,9% sedangkan 87,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

3. Terdapat pengaruh yang positif dari fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 21,484 + 0,269 X_3$  menunjukkan bahwa setiap satu skor fasilitas (variabel  $X_3$ ), maka akan mengakibatkan kenaikan satu skor pada kepuasan mahasiswa (variabel  $Y$ ) sebesar 0,269 pada konstanta 21,484. Kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang ditentukan oleh fasilitas sebesar 12,0% sedangkan 88,0% sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, faktor kedua yaitu citra juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Faktor ketiga yaitu fasilitas juga mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan mahasiswa terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah senang dengan pengalaman yang diperoleh, yaitu sebesar 34,23%. Selanjutnya, indikator sesuai dengan yang diharapkan yaitu sebesar 32,19%. Kemudian indikator berhasil dalam proses pembelajaran, yaitu sebesar 32,85%.

Dari hasil pengelolaan data diatas, Universitas Negeri Jakarta seharusnya memberi perhatian yang lebih banyak pada indikator yang rendah agar Universitas Negeri Jakarta dapat melakukan perubahan yang lebih baik lagi untuk kedepannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan mahasiswa, yaitu dengan indikator berhasil dalam proses pembelajaran, untuk variabel kualitas pelayanan indikator terendahnya adalah perhatian terhadap mahasiswa, sedangkan untuk variabel citra, indikator terendahnya adalah gambaran dan untuk variabel fasilitas, dimensi kelengkapan, indikator perlengkapan dengan sub indikator penerangan lampu. Selain itu, Universitas Negeri Jakarta juga harus tetap mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi, sehingga kepuasan pada mahasiswa dapat tercipta dengan maksimal.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, antara lain:

1. Sebaiknya pihak Universitas Negeri Jakarta memberikan perhatian khusus kepada para karyawan dalam menangani keluhan dari mahasiswa. Dengan cara melakukan evaluasi dan para karyawan Universitas Negeri Jakarta di berikan pelatihan khusus agar dapat memberikan pelayanan yang optimal pada mahasiswa.
2. Universitas Negeri Jakarta sebaiknya juga lebih memperhatikan citra yang mereka miliki, terutama pada penilaian masyarakat terhadap pihak kampus.

Oleh karena itu, pihak humas Universitas Negeri Jakarta harus di tingkatkan dalam membangun citra yang positif dengan cara bagian humas dalam pelayanan publik baik internal maupun eksternal lebih responsif dan informatif terhadap isu-isu negatif yang dapat menciptakan citra negatif di mata masyarakat, dengan hal itu akan tercipta citra yang positif sehingga banyak masyarakat yang tertarik untuk berkuliah di Universitas Negeri Jakarta.

3. Universitas Negeri Jakarta juga harus memperhatikan fasilitas kampus terutama pada kelengkapan fasilitas pada laboratorium. Oleh karena itu, pihak kampus diharapkan agar dapat memperbaiki komponen-komponen laboratorium yang rusak dan menambah komponen lainnya seperti proyektor, pendingin ruangan dan mengubah penataan cahaya yang baik agar terciptanya kenyamanan dalam proses perkuliahan.